



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**INGENIERO EMPRESARIAL**

**Gestión de Stocks para la mejora de la Calidad de Servicio de la**  
**empresa COTSITEN INVERSIONES S.A.C., Lima, 2016**

**Autor:**

GIOVANA MILAGROS CAMACHO DEL ÁGUILA

**Asesor:**

MG. DANIEL SILVA SIU

**Línea de investigación:**

Estrategia y Planeamiento

**LIMA - PERU**

**2016**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr.**

**PRESIDENTE**

---

**Dr.**

**SECRETARIO**

---

**Dr.**

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Para mi hija, quien es mi fortaleza más grande,

La que impulsa mi vida y me motiva

Cada día a superarme en la carrera de

Ofrecerle lo mejor de mí.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a mi hija, a mis padres  
Y a mi novio, que gracias a su apoyo,  
Cariño y dedicación estoy logrando mis metas,  
Los amo con todas mis fuerzas.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Giovana Milagros Camacho Del águila con DNI N° 46333642, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ingeniería empresarial, Escuela de ciencias empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de octubre de 2016

.....

Giovana Milagros Camacho Del águila

DNI: 46333642

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada " GESTION DE STOCKS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA COTSITEN INVERSIONES S.A.C. LIMA, 2016 ", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL

Lima, 19 de octubre de 2016

.....  
Giovana Milagros Camacho Del águila

DNI: 46333642

## Tabla de contenido

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
I.- INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
MISIÓN.....	13
VISIÓN .....	13
ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA COTSITEN INVERSIONES SAC .....	14
1.2. TRABAJOS PREVIOS .....	15
Nacionales.....	15
Internacionales .....	16
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA .....	17
Marco teórico.....	17
Variable independiente: Gestión de Stock .....	17
Variable dependiente: calidad de servicio .....	20
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	26
<b>1.4.1 Problema general.....</b>	<b>26</b>
<b>1.4.2 Problemas específicos .....</b>	<b>26</b>
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	27
1.6. HIPÓTESIS.....	28
<b>1.6.1 Hipótesis General .....</b>	<b>28</b>
<b>1.6.2 Hipótesis Específico 1 .....</b>	<b>28</b>
<b>1.6.3 Hipótesis Específico 2 .....</b>	<b>28</b>
1.7. OBJETIVOS .....	28
<b>1.7.1 Objetivo general.....</b>	<b>28</b>
<b>1.7.2 Objetivos específicos: .....</b>	<b>28</b>
II - METODO.....	29
<b>2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN .....</b>	<b>30</b>

<b>Desarrollo de la metodología</b> .....	33
<b>Análisis descriptivo</b> .....	34
<b>Aspectos éticos</b> .....	36
<b>III. RESULTADOS</b> .....	45
<b>3.1 Análisis Descriptivo</b> .....	45
<b>3.2 Análisis Inferencial</b> .....	53
<b>3.2.1 Prueba de Normalidad</b> .....	53
<b>3.2.2 Contrastación de Hipótesis</b> .....	62
<b>IV DISCUSIÓN</b> .....	65
<b>V CONCLUSIÓN</b> .....	66
<b>VI RECOMENDACIONES</b> .....	67
<b>VII - REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	68



## **RESUMEN**

En el estudio “Gestión de Stocks para la mejora de la Calidad de Servicio de la empresa COTSITEN INVERSIONES S.A.C., Lima, 2016”, el objetivo general fue Determinar de qué manera la gestión de Stocks mejora la Calidad de Servicio de la empresa COTSITEN INVERSIONES S.A.C., Lima. La metodología de estudio fue de tipo de investigación aplicada, de diseño pre experimental. La población fueron todos los datos del área de Almacén, además de los datos históricos de ingresos y salidas de equipos. La muestra determinada fueron los datos de los últimos 12 meses del área de almacén. La técnica empleada el análisis de datos Secundarios, a partir de la información Obtenida de la empresa y el instrumento de recolección utilizado para la medición de los indicadores de cada una de las variables propuestas en el trabajo fue el formato de recolección de dato. La validación de los instrumentos se realizó a través de criterio de los jueces expertos. Asimismo no se empleó el Alpha de Cronbach para la confiabilidad. Para realizar el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 22 con el cual se buscó representar los datos en números cuantitativos para la interpretación de los resultados

## **ABSTRACT**

In the study "Management of Stocks for the improvement of the Quality of Service of the company COTSITEN INVERSIONES SAC, Lima, 2016." the general objective was to determine how the management of Stocks improves the Quality of Service of the company COTSITEN INVERSIONES SAC, Lime. The study methodology was applied research type, pre-experimental design. The population was all data from the Warehouse area, in addition to historical data on revenue and outputs of equipment. The determined sample was the data of the last 12 months of the warehouse area. The technique used the analysis of Secondary data, from the information Obtained from the company and the instrument of collection used for the measurement of the indicators of each one of the variables proposed in the work was the format of data collection. The validation of the instruments was done through the criterion of the expert judges. Also the Cronbach Alpha was not used for reliability. To perform the analysis of the data was used the statistical program SPSS Version 22 with which it was sought to represent the data in quantitative numbers for the interpretation of the results.